



Info-Brief Intranet

Webmaxx B.V. is een vooruitstrevend internetbedrijf dat zich vrijwel volledig concentreert op de ontwikkeling en distributie van Content-Management software.

Distributie verloopt rechtstreeks vanuit het hoofdkantoor maar ook via (sub)dealers.

Aan dit document kunnen geen rechten ontleend worden

Tips en aanbevelingen bij implementatie van een intranet-omgeving binnen uw organisatie

Vragen ?

Heeft u vragen of opmerkingen naar aanleiding van deze info-brief ? Neem dan contact op met Webmaxx B.V.

U vindt deze info-brief natuurlijk ook op onze website:
www.webmaxx.nl

Intranet en uw organisatie

Intranet vormt alleen een verbetering van uw interne communicatie als het goed beheerd wordt en als al uw medewerkers het ook daadwerkelijk gebruiken. Dat vraagt om een beheersbaar en stuurbaar intranet.

Tegelijkertijd moet een intranet ook aansluiten bij uw strategische doelen. Stel u daarom vooraf de volgende vragen:

- Wat voor contentgenres bevat mijn intranet?
- Hoe ga ik de content van mijn intranet beheren?
- Hoe vertaal ik mijn interne communicatiestrategie naar mijn intranetstrategie?
- Hoe betrek ik mijn medewerkers bij het intranet?
- Hoe zorg ik voor een voldoende contentproductie?

Nieuwe communicatiedoelen op een nieuw platform

Een goed intranet is meer dan de digitale optelsom van alle bestaande interne-communicatiemedia. Een intranet biedt ook uitzicht op nieuwe doelstellingen zoals:

- Kennisdeling
- Nieuwe samenwerkingsvormen
- Het slopen van allerlei ongewenste tussenschotjes en muren in een organisatie
- Het weghalen van ongewenste hiërarchische elementen.

Alleen door creativiteit te koppelen aan inzicht in uw bedrijfsprocessen zijn dit soort doelstellingen te verwezenlijken.

Waarom zou u een intranetsite opzetten

Een intranet-site is een website die alleen binnen uw bedrijf of instelling te benaderen is.

Een intranet-site kan een nuttig onderdeel zijn van de interne communicatie en kan goed ingezet worden om de bedrijfsvoering te verbeteren. Een intranet-site starten kost niet veel moeite, maar heeft alleen zin wanneer er voldoende plekken zijn in de instelling waar de site benaderd kan worden. Als de pc-/terminal-dichtheid in de instelling laag is dan kunt u beter eerst hier aan werken.

Zelf bouwen of uitbesteden

Moet ik de website zelf bouwen en zelf beheren of moet ik dit uitbesteden?

Een intranet kan bij voorkeur zelf beheerd worden. De kosten voor de apparatuur zijn niet hoog. De techniek is niet erg complex.

Het is meestal mogelijk om delen van het intranet af te schermen voor bepaalde bezoekersgroepen. De netwerkbeheerders kunnen hier meer over vertellen. Wanneer deze afscherming niet strikt nodig is, dan maakt dit de techniek en het beheer vaak een stuk makkelijker. Het publiceren van documenten moet natuurlijk wel afgeschermd worden (behalve bij een forum). De netwerkbeheerders kunnen dit regelen.

Contentbeheer

Bij wie moet ik het contentbeheer beleggen.

Voor zowel Internet als intranet moet het contentbeheer bij voorkeur verspreid worden over alle afdelingen van de organisatie. Alle geledingen van uw organisatie kunt u bij het contentbeheer betrekken: deskundigen voor de inhoudelijke informatie, de facilitaire dienst voor de algemene informatie enzovoort.

Elke gepubliceerde pagina moet een eigenaar (persoon of afdeling) hebben. De eigenaar is verantwoordelijk voor de actualiteit van het document. De documenteigenaren moeten wel weten welke richtlijnen er zijn over bijvoorbeeld taalgebruik, inhoud, vormgeving.

De richtlijnen en de opzet van de site moeten worden vastgesteld door een redactie. Ook de redactie moet uit alle geledingen van uw organisatie worden samengesteld. De afdeling communicatie zou het voorzitterschap van de redactieraad op zich kunnen nemen. Daarnaast moet er een vertegenwoordiger zijn van de automatiseringsafdeling, die de wenselijkheid van nieuwe functionaliteit kan toetsen aan de technische haalbaarheid. Als uw instelling een audiovisuele dienst heeft, dan kan deze betrokken worden bij het ontwerp van de site.

De redactie moet kennis hebben van de speciale eisen die aan communicatie via een website gesteld worden, zoals taalgebruik (korte zinnen), opbouw van documenten (inhoudsopgave vooraan, niet te veel pagina's, voldoende maar niet te veel doorlinkmogelijkheden) en vormgeving. Een papieren document is zelden zonder meer om te zetten naar een elektronisch document. Voor communicatie via een website worden speciale cursussen gegeven, maar ook in boeken kunt u veel hierover lezen. U kunt de redactie ook inzetten om het taalgebruik en de inhoud van de te publiceren documenten te controleren.

Contentbeheer staat los van technisch webbeheer. De automatiseringsafdeling zou zich daarom niet moeten bemoeien met de content, anders dan met de content die de eigen afdeling aanlevert. Een vertegenwoordiger van de automatiseringsafdeling moet wel, zoals hiervoor al is aangegeven, deel uitmaken van de redactie, om de technische mogelijkheden en onmogelijkheden van wensen te kunnen beoordelen.

Hoeveel tijd kost het contentbeheer?

Hoeveel tijd contentbeheer kost, is niet vooraf te bepalen. Het hangt af van het wel of niet inhuren van extern advies en/of beheer, van de grootte en complexiteit van de site, van de deskundigheid van de documenteigenaren, de bevoegdheden van de documenteigenaren (mogen zij alles direct publiceren of moet er eerst een redactie naar gekeken hebben: Zogenaamd *Workflow management*) en van de beschikbare programmatuur. Een goed content management systeem als **Webmaxx Pro** maakt het voor iedereen (die bevoegd is) mogelijk om snel content aan te passen, zonder kennis van HTML of webbeheer.

De eerste opzet is belangrijk: een goed ontwerp van de sites en een goede opzet van de beheersorganisatie kunnen op termijn veel tijd en veel geld besparen.

Doelen en regels intranet-site

In een intranet hebt u wat meer speel- en experimenteerruimte dan in een Internet-site. Het kan een goede omgeving zijn om ervaring op te doen met het maken, beheren en uitbreiden van websites en om te weten te komen wat u wilt. Het intranet moet een prettige, persoonlijke sfeer uitstralen, waar de medewerkers zich in herkennen en zich bij thuis voelen. Voor een intranet is interactiviteit belangrijk. Interactiviteit (bijv. het kunnen insturen van een mini-advertentie, mee kunnen doen aan een forumdiscussie enz.) zorgt er voor dat de medewerkers de site als iets voor, maar ook van hun zien.

Een intranet kan vooral de bedrijfsvoering en de communicatie naar de medewerkers verbeteren. Nieuws moet een grote plek krijgen op de site. U kunt veel aandacht geven aan inhoud die de gebruikers stimuleert om regelmatig terug te komen. Voorbeelden:

- een nieuwsrubriek.
- de agenda met overzicht van activiteiten, jubilarissen ed.
- mededelingen over onderhoud.
- de menu's van het personeelsrestaurant.
- antwoorden op veel gestelde vragen bij bijv. personeelszaken.
- overzichten van huisregels.
- alle procedures, protocollen en kwaliteitshandboeken.
- de huistelefoongids.
- handleidingen van veel gebruikte computerprogramma's.
- webformulieren om een nieuwe medewerker aan te melden of iets aan te vragen of te melden (alleen indien dit technisch en organisatorisch ondersteund wordt!).

Webformulieren zijn voor veel-voorkomende aanvragen en meldingen een goed alternatief voor e-mail, omdat u in een webformulier automatisch kunt controleren of alle relevante gegevens zijn ingevuld.

- indien de medewerkers ook Internet toegang hebben: links naar relevante sites op het Internet.
- mini-advertenties.

Veel zakelijke computerprogramma's bieden tegenwoordig webfunctionaliteit. Op uw intranet kunt u bijvoorbeeld een elektronische agenda raadplegen, uw kantoorprogramma's (tekstverwerking, databases) gebruiken of uw klantgegevens bijhouden. De leveranciers van deze programma's kunnen u adviseren over de mogelijkheden en de kosten hiervan. Integratie van de verschillende systemen middels een intranet kan een hoge investering vereisen.

Als de intranetsite goed draait dan wordt het belangrijk om de status van papieren versus elektronische documenten goed te benoemen. Een kwaliteitshandboek alleen in elektronische vorm uitgeven is veel goedkoper en veel makkelijker in het beheer dan in de papieren vorm, maar de gebruikers moeten hier wel aan wennen en de organisatie moet de status van het nieuwe, elektronische handboek erkennen.

Als de pc-/terminal-dichtheid groot genoeg is en het intranet voldoende gevuld is kunt u vervolgen met het promoten van de site. Dit kan bijvoorbeeld door in veel papieren communicatiemiddelen naar de site door te verwijzen. Of door regelmatig een e-mail naar alle medewerkers te sturen waarin verwezen wordt naar de actuele nieuwsberichten op de site.

Valkuilen

Wat zijn de valkuilen, problemen, consequenties etc.

Valkuil 1: tekort aan beheer en aan actualiteit

Een niet-actuele, niet-beheerde pagina of site kunt u beter niet publiceren. Het beheer moet geborgd zijn in de organisatie, elke pagina moet een eigenaar hebben die verantwoordelijk is voor de actualiteit van de content. Als u niet kunt garanderen dat bijvoorbeeld de agenda wekelijks of maandelijks geactualiseerd wordt, plaats dan geen agenda op uw site.

Valkuil 2: te veel willen

Het is niet haalbaar om direct een grote site met veel interactiviteit op te zetten.

Valkuil 3: een slecht ontwerp van uw site

Als de site te rommelig is, de navigatie niet duidelijk is of de pagina's te traag geladen worden, stoot u bezoekers af die daarna ook niet meer terugkomen. Een site met veel interactiviteit kan er mooi uit zien, maar als het te lang duurt voordat de pagina geopend wordt, is het ontwerp niet geslaagd. Van pagina's waarvan u weet dat het lang duurt voordat deze geopend kunnen worden, kunt u een tweede pagina publiceren die minder groot is en op pc's met een trage Internetverbinding geopend kan worden. Elke bezoeker van uw site kan dan met een klik op de juiste knop kiezen welke pagina hij of zij wil bekijken.

Valkuil 4: slecht technisch beheer

Als een site regelmatig niet benaderbaar is door overbelasting of voor onderhoud, stoot u uw bezoekers af. Voor een intranetsite kunt u dit vaak wel weer corrigeren, maar dit kost veel tijd en inspanning.

Valkuil 5: een te lage pc-/terminal-dichtheid

Het mag een medewerker niet te veel moeite kosten om op het Intranet te kunnen kijken. Alle medewerkers voor wie u de intranetsite ontworpen hebt, moeten gemakkelijk toegang kunnen krijgen tot een pc of intranet-zuil waar zij de site kunnen raadplegen.

Valkuil 6: het intranet is alleen toegankelijk voor de kantoormedewerkers

Als de medewerkers op de werkvloer niet op het intranet kunnen kijken, dan blijft u naast het intranet ook de andere communicatiemiddelen nodig hebben, wat veel kosten en beheerslast met zich mee kan brengen en het personeel verdeelt in have's en have not's.

Valkuil 7: te weinig geld willen uittrekken

Het ontwerpen van een site met een eigen gezicht kost veel tijd. Het is niet alleen het 'maken van een schetsje', maar ook: doorspreken met de opdrachtgever, nieuwe schetsen maken, weer doorspreken enzovoort. De navigatiestructuur van de site moet goed doordacht zijn en de site moet eenheid uitstralen, liefst dezelfde eenheid als in de huisstijl van de instelling gebruikt wordt. Bij een intranet-site kunt u wel experimenteren met opmaak en structuur, maar regelmatig van stijl veranderen geeft onrust bij de bezoekers en geeft geen professionele indruk.

Ook voor beheer mag vanzelfsprekend niet te weinig geld worden uitgetrokken. Een goed content management systeem kan veel geld kosten, maar brengt mogelijk zijn geld wel weer op als hiermee het beheer van een grote site sterk vereenvoudigd en verbeterd wordt.